

# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

Kabupaten Konawe Selatan





# Analisis Hasil **Survei** Hasil **Kebutuhan** **Data 2019** Kabupaten Konawe Selatan



# Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2019

No. Publikasi	: 74050.2006
Katalog BPS	: 1399013.7405
Ukuran Buku	: 18,5 cm x 25 cm
Jumlah Halaman	: xii + 44 halaman
Naskah	: Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Kabupaten Konawe Selatan
Gambar Cover	: Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik BPS Kabupaten Konawe Selatan
Penerbit	: ©BPS Kabupaten Konawe Selatan
Pencetak	: CV. Metro Graphia Kendari
Sumber Ilustrasi	: www.freepik.com

## Tim Penyusun

Pengarah	: Muh. Amin, SE.
Penanggung Jawab	: Anton Ari Widodo, SST.
Penyunting	: Nia Afriani Salim, SST.
Penulis Naskah	: Muh. Ahnan Prastito, SST.
<i>Layout</i> dan Ilustrasi	: Muh. Ahnan Prastito, SST.

**Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.**

# Kata Pengantar

Badan Pusat Statistik (BPS) berkomitmen untuk menyediakan data statistik yang berkualitas untuk semua pihak. Oleh karena itu, Survei Kebutuhan Data (SKD) diadakan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna data. SKD 2018 dilaksanakan oleh seluruh unit Pelayanan Statistik Terpadu BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hasil SKD 2019 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis yaitu analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

Kami mengucapkan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada BPS Kabupaten Konawe Selatan sehingga memungkinkan terbitnya buku ini. Sesuai dengan komitmen BPS untuk menghasilkan statistik yang baik, kami terbuka dalam menerima saran dan kritik dalam penyempurnaan publikasi ini. Lebih lanjut, kami akan melakukan perbaikan berkelanjutan atas kualitas data dan kinerja pelayanan kami.

Andoolo, Juni 2020  
BPS Kabupaten Konawe Selatan  
Kepala,



Muh. Amin, SE.





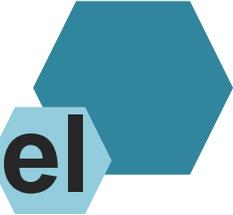
# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xi</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Landasan Teori.....	4
1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu .....	4
1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan.....	5
1.3.3 Konsep dan Definisi.....	6
1.4 Metodologi.....	7
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data.....	8
1.4.2 Metodologi Analisis Data .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
1.6 Target dan Realisasi Responden .....	14
<b>Bab 2 Segmentasi Konsumen .....</b>	<b>15</b>
2.1 Gambaran Umum Konsumen.....	17
2.2 Konsumen menurut Karakteristik .....	18
2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan .....	19
2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan.....	20
2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	21
<b>Bab 3 Analisis Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>23</b>
3.1 Kepuasan Terhadap Data BPS.....	25
3.2 Kepuasan Terhadap Layanan BPS.....	26
3.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS .....	27
3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS 31	

<b>Bab 4 Penutup .....</b>	<b>33</b>
4.1 Kesimpulan .....	35
4.2 Saran.....	36
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>37</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>39</b>
Lampiran 1. Kuesioner VKD19.....	41

<https://konselkab.bps.go.id>

# Daftar Tabel



Tabel 3.1.	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.....	28
------------	---	----

<https://konselkab.bps.go.id>



# Daftar Gambar



Gambar 1.1.	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i> .....	10
Gambar 2.1.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama .....	17
Gambar 2.2.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Jenis Kelamin.....	18
Gambar 2.3.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Pekerjaan Utama .....	19
Gambar 2.4.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan.....	20
Gambar 2.5.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Jenis Layanan .....	21
Gambar 2.6.	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS.....	22
Gambar 3.1.	Penilaian Kepuasan Data yang disediakan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.....	26
Gamabr 3.2.	Penilaian Kepuasan Layanan yang Disediakan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan.....	27
Gambar 3.3.	<i>Importance and Performance Analysis</i> Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan .....	29



# Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Kuesioner VKD19 .....	41
-------------	-----------------------	----

<https://konselkab.bps.go.id>



# *bab* 1

# Pendahuluan

## *Survei Kebutuhan Data*

Survei untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik



## *Lokus*

Pelayanan Statistik Terpadu (PST)  
BPS Kabupaten Konawe Selatan

## *Waktu Pencacahan*

Maret - Mei 2-019



## *Instrumen*

Kuesioner VKD-19



## *Analisis*

Segmentasi konsumen, Analisis Kebutuhan Data, Analisis Kepuasan Kualitas Data, Analisis Kepuasan Layanan

diperkaya dengan **Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)**



## 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhannya.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. BPS merasa perlu menyelenggarakan suatu survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik. Pada akhirnya, survei ini perlu diselenggarakan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Survei ini disebut dengan Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh BPS untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik BPS. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD dapat dimanfaatkan oleh BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Segmentasi konsumen
- b. Jenis data yang dibutuhkan oleh konsumen
- c. Tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS
- d. Informasi perbaikan ketersediaan dan kualitas data serta prioritas peningkatan pelayanan
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)

## 1.3 Landasan Teori

### 1.3.1 Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus maupun survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh sesama instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS adalah Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi

Statistik. Pada Direktorat Diseminasi Statistik, PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan tercetak, layanan perpustakaan digital, layanan penjualan buku, layanan data mikro/peta digital/softcopy publikasi, layanan konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik.

### 1.3.2 Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

#### a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

#### b. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk

pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

### 1.3.3 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek kegiatan SKD atau penjawab atas pertanyaan dalam kuesioner SKD.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari. Misalnya, seorang konsumen mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data.

- d. Orang-layanan adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis layanan yang digunakan. Misalnya, seorang konsumen menggunakan layanan perpustakaan tercetak dan layanan penjualan buku, maka dihitung dua orang-layanan.
- e. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- f. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- g. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- h. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- i. PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- k. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- l. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.
- m. Wilayah nasional adalah gabungan BPS pusat, BPS provinsi, dan BPS kabupaten/kota.
- n. Forum layanan statistik adalah bagian dari Sistem Informasi Layanan Statistik BPS yang digunakan untuk memfasilitasi konsumen BPS dalam konsultasi data BPS, permintaan data mikro BPS, dan pembelian buku publikasi BPS yang dapat diakses melalui [www.bps.go.id/forum](http://www.bps.go.id/forum).

#### **1.4 Metodologi**

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Perbedaan ini

dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian kualitas data yang dihasilkan.

#### **1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data SKD 2019 dilakukan selama periode Maret – Mei 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung terhadap responden.

Responden pada SKD 2019 dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen yang mengunjungi unit pelayanan pada periode pencacahan dan konsumen instansi/institusi yang pernah menggunakan data BPS dalam kurun waktu Juli 2018-Februari 2019. Semua konsumen dicacah dengan menggunakan kuesioner VKD19.

#### **1.4.2 Metodologi Analisis Data**

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2019 adalah PST BPS Pusat. Adapun hasil tabulasi nasional serta berdasarkan provinsi dicantumkan pada lampiran.

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen terhadap kualitas data, serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (gap analysis), Importance and Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).

##### **a. Analisis Tabulasi Silang**

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil SKD 2018 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) pengguna layanan dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis gap, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau GAP diperoleh dengan menghitung selisih tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penggunaan dari setiap unsur rincian pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, jika ditemukan beberapa rincian pelayanan yang dibawah nilai rata-rata selisih bobot maka rincian pelayanan tersebut perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Semakin besar skor kesenjangan maka rincian pelayanan tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki. Dengan demikian, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan BPS.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Dari sini dapat dihitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram *Cartesius*.

Tingkat kesesuaian (TK) dapat dihitung menggunakan formula berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan

$\bar{x}$  = rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

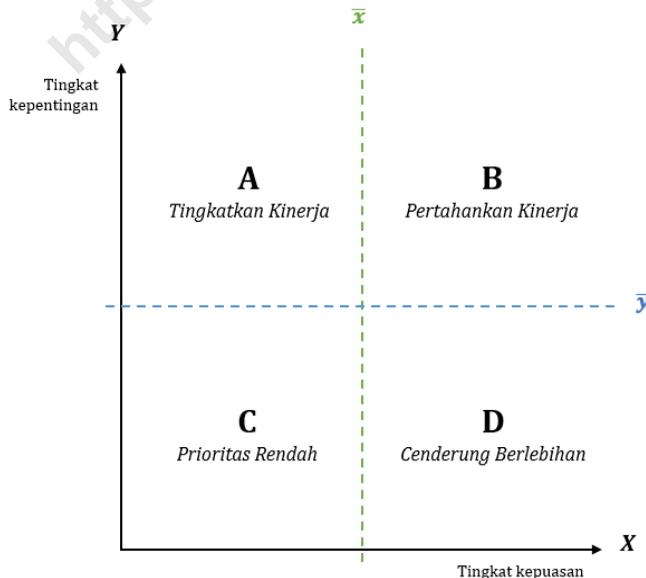
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum/tidak sesuai harapan konsumen

IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram *Cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, diagram *cartesius* dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{x}, \bar{y})$ .



Gambar 1.1. Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran *Cartesius* tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

### Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Consumer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Aspek yang dihitung dengan menggunakan IKK adalah kualitas layanan. Indeks ini diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan (variabel) yang ada di blok III kuesioner VKD18.

Langkah-langkah penghitungan IKK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{12} \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

$w_i$  = penimbang atribut pelayanan ke- $i$ ,  $\sum_{i=1}^{12} w_i = 1$

$\bar{y}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke- $i$

$i$  = 1, 2, ..., 12

2. Menghitung Rata-rata Tertimbang Skor Kepuasan Layanan (IKK')

IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 12 atribut pelayanan.

Rumus IKK' [1] :

$$IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{12} w_i \bar{x}_i$$

dengan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke- $i$

3. Menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap unit pelayanan. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' ke dalam nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{4} \times 100$$

Selanjutnya, hasil penghitungan IKK dapat diklasifikasikan seperti pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Nilai IKK dan Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## 1.5 Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab 1 Pendahuluan**, menyajikan latar belakang dan tujuan SKD 2019, landasan teori dan metodologi dalam SKD 2019, serta realisasi pengumpulan data SKD 2019.

**Bab 2 Segmentasi Konsumen**, menyajikan analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Pusat berdasarkan Blok I VKD19.

**Bab 3 Analisis Kebutuhan Data**, menyajikan analisis mengenai data di PST BPS Pusat yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

**Bab 4 Analisis Kepuasan Kualitas Data**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Pusat yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok II VKD19.

**Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan**, menyajikan analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Pusat berdasarkan Blok III VKD19.

**Bab 6 Penutup**, menyajikan kesimpulan hasil SKD 2019.

## 1.6 Target dan Realisasi Responden

Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sesuai target yaitu sebesar 100% dengan jumlah target sebanyak 30 responden.

# *bab* 2

# Segmentasi Konsumen\*

\*pengguna data dan/atau pengguna layanan yang menjadi responden SKD 2019

Konsumen di **PST BPS Kabupaten Konawe Selatan** didominasi oleh

Pengunjung berprofesi PNS/TNI/Polri

**83,33**  
persen



Laki-laki

**83,33**  
persen

Perempuan

**16,67**  
persen

**Sebagian besar menggunakan:**

Data BPS sebagai Rujukan Utama

**96,67**  
persen

PST/Perpustakaan BPS

**70,00**  
persen

Layanan Perpustakaan Tercetak

**42,42**  
persen

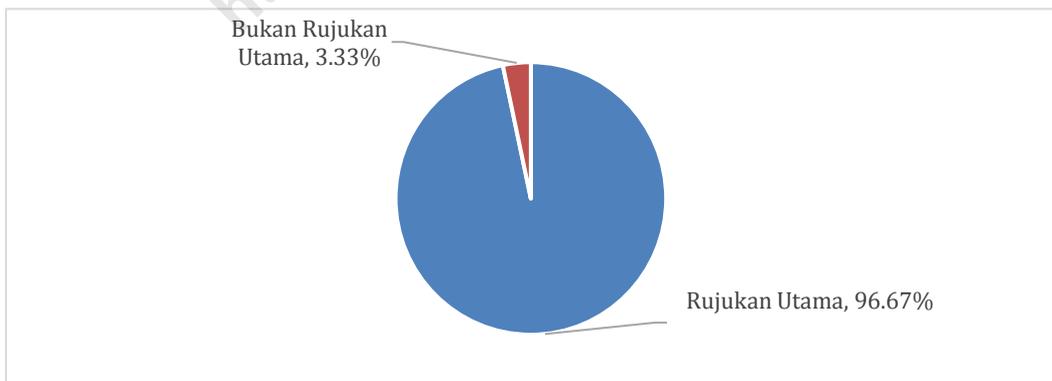




## 2.1 Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai hal, antara lain sebagai data penunjang penelitian, perencanaan, serta dasar pembuatan keputusan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menggunakan data BPS sebagai data utama bagi kegiatan yang dilakukan dengan persentase mencapai 96,67%. Sementara itu, 3,33% konsumen tidak memanfaatkan data BPS sebagai rujukan utama atau dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut menggunakan data BPS hanya sebagai informasi pendukung kegiatan yang dilakukan.



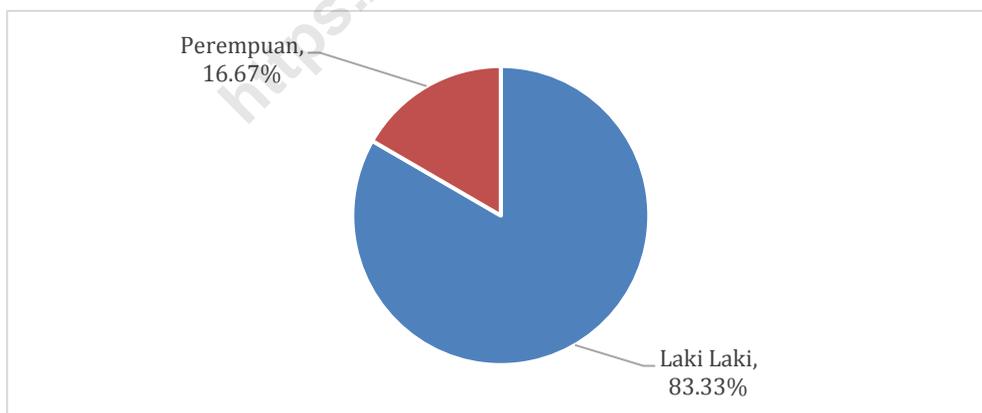
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

## 2.2 Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristik konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, konsumen yang dimaksud disini adalah pengunjung yang menjadi responden SKD 2019. Oleh karena itu, segmentasi konsumen yang dijelaskan pada subbab ini adalah segmentasi responden SKD 2019. Karakteristik konsumen dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

### Jenis Kelamin

Gambar 2.2 menunjukkan persentase konsumen BPS menurut jenis kelamin di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh konsumen laki-laki dengan persentase sebesar 83,33%. Sementara itu, 16,67% konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah perempuan.



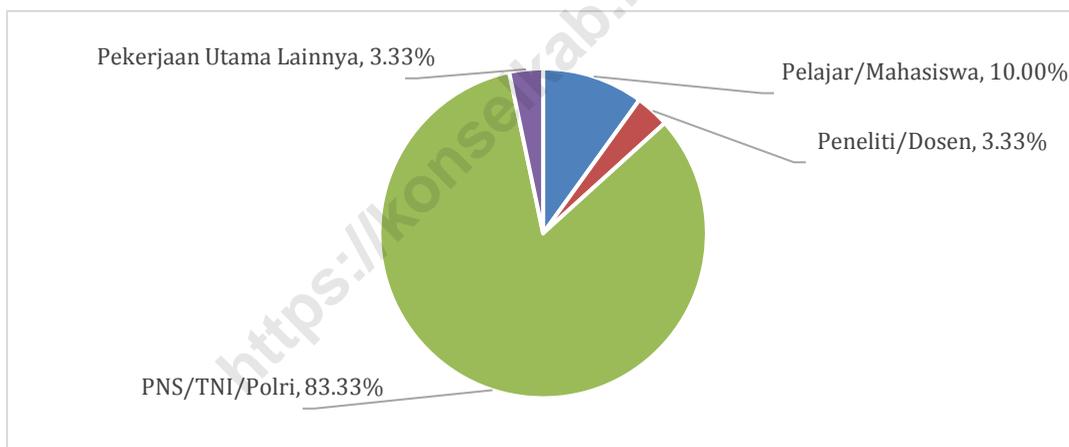
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Jenis Kelamin

### Pekerjaan Utama

Konsumen menurut pekerjaan utama perlu diketahui karena akan membantu dalam penyebarluasan data BPS. Pada SKD 2019, pekerjaan utama

dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Konsep pekerjaan utama yang digunakan dalam SKD 2019 adalah pekerjaan konsumen pada saat pencacahan. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

Berdasarkan Gambar 2.4, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah PNS/TNI/Polri (83,33%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 10,00%. Konsumen yang bekerja sebagai peneliti/dosen memiliki persentase sama yaitu sebesar 3,33%.

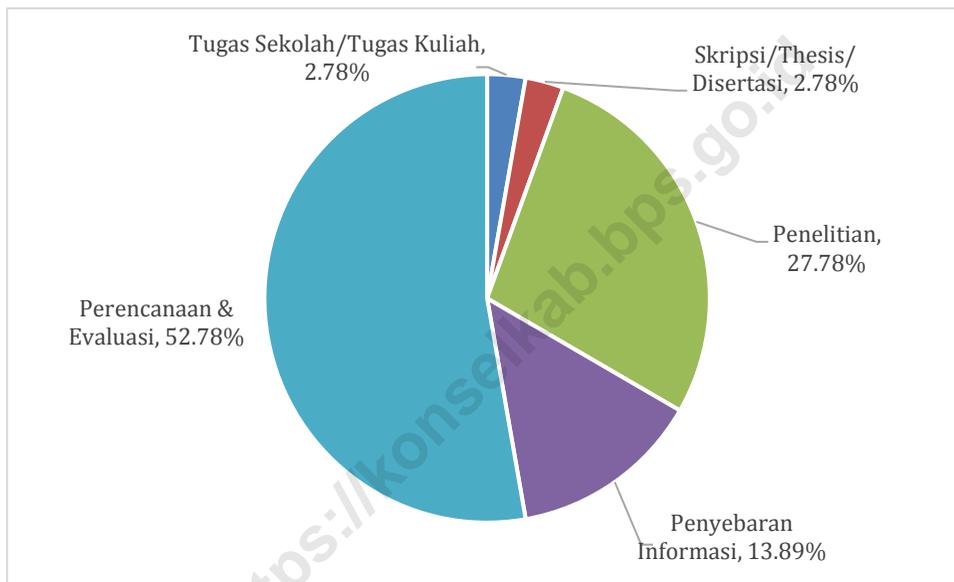


Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Pekerjaan Utama

### 2.3 Konsumen menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

Hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan BPS terdiri atas enam jenis, yaitu untuk tugas sekolah/tugas kuliah, skripsi/tesis/disertasi, penelitian, perencanaan, evaluasi, dan penyebaran informasi. Berdasarkan Gambar 2.5, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan hasil kunjungan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah untuk perencanaan/evaluasi (52,78%). Penelitian dan penyebaran informasi menempati

posisi kedua dan ketiga, dengan persentase sebesar 27,78% dan 13,89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan ke BPS sangat dibutuhkan dalam bidang perencanaan dan penelitian. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan yang paling sedikit adalah untuk tugas sekolah/tugas kuliah dan skripsi/thesis/disertasi, yaitu 2,78%.



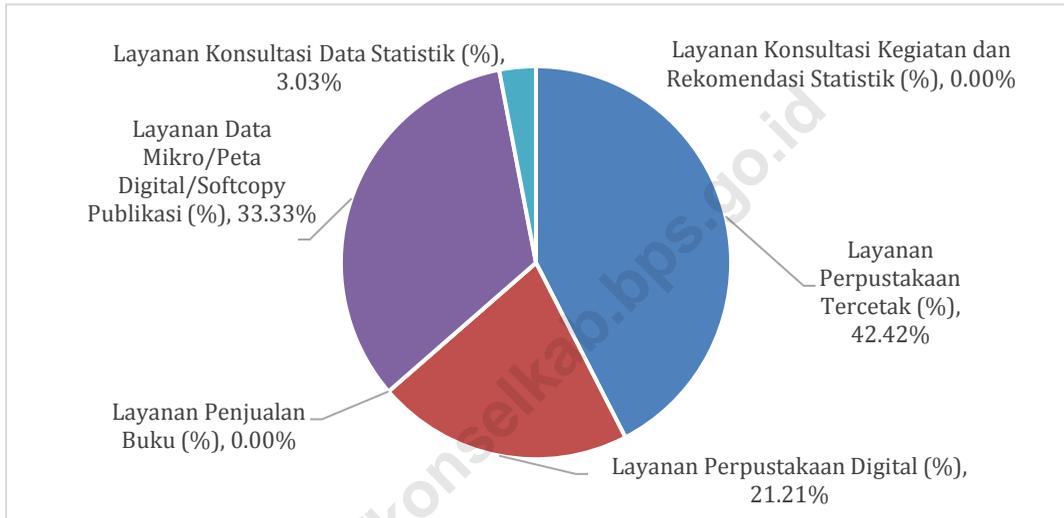
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan

## 2.4 Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut adalah perpustakaan tercetak, perpustakaan digital, penjualan buku, data mikro/peta *digital/softcopy* publikasi, konsultasi data statistik, serta layanan konsultasi dan rekomendasi kegiatan statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.6. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah layanan perpustakaan tercetak, yaitu 42,42%. Pada posisi kedua, terdapat layanan data mikro/peta

digital/softcopy publikasi dengan persentase sebesar 33,33%. Sementara itu, konsultasi data statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu 3,03%. Sedangkan layanan konsultasi kegiatan dan rekomendasi statistic serta layanan penjualan buku tidak ada sama sekali.

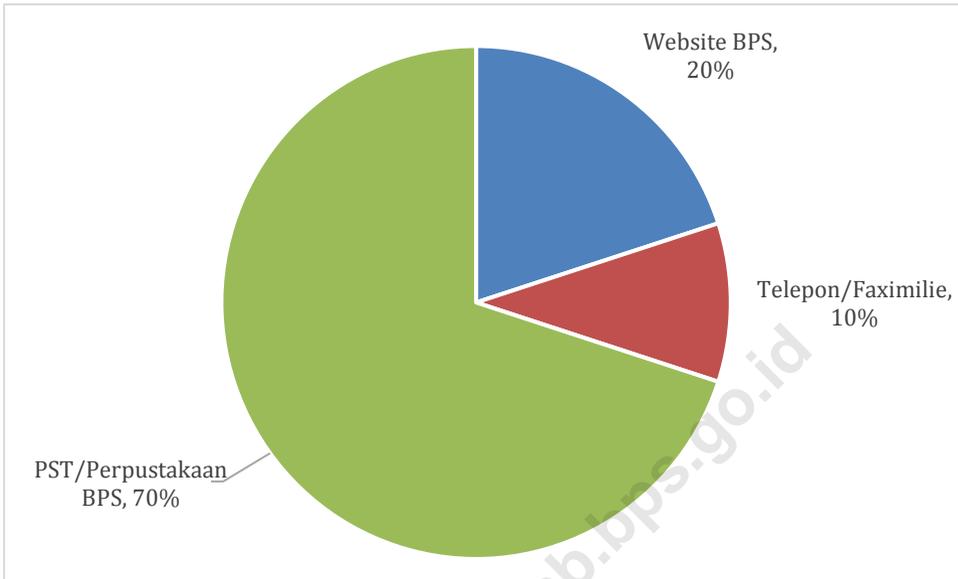


Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Jenis Layanan

## 2.5 Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

Dalam SKD 2019, ditanyakan pula mengenai fasilitas utama yang digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS. Fasilitas tersebut adalah *website*, telepon/*faximile*, *e-mail*, surat, berkunjung langsung ke PST/perpustakaan BPS, serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan mendapatkan data melalui fasilitas *website* BPS dengan persentase sebesar 20%. Sedangkan, konsumen memilih mendapatkan data dengan cara berkunjung ke PST/perpustakaan BPS (70%). Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Pusat adalah melalui telepon/*faximilie* (10%).



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Data BPS

# bab 3

# Analisis Kepuasan Konsumen

## Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Layanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

IKK memiliki rentang nilai 1 - 100, semakin tinggi nilai indkes berarti konsumen semakin puas terhadap layanan yang diterimanya. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sebesar 89,5 yang berarti pengguna layanan cukup puas dengan layanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

# 89,5

## Kepuasan Konsumen Menurut Dimensi Kualitas Data

# 100%

Persentase  
Konsumen yang  
Puas dengan  
Kelengkapan Data

# 100%

Persentase  
Konsumen yang  
Puas dengan  
Akurasi Data

# 100%

Persentase  
Konsumen yang  
Puas dengan  
Kemutakhiran Data



# Analisis Kepuasan Konsumen

Bab ini membahas tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan. Kepuasan konsumen tersebut digambarkan dalam bentuk persentase konsumen yang puas dengan data BPS terhadap konsumen yang memperoleh data BPS. Satuan konsumen yang digunakan adalah orang-data (pasangan satu-satu antara konsumen dengan jenis data yang dicari).

Pengukuran kualitas data pada analisis SKD 2019 menggunakan gabungan variabel pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS dan dimensi kualitas pada Kerangka Penjaminan Kualitas BPS (*BPS Quality Assurance Framework*, BPS-QAF). Variabel dan dimensi tersebut adalah:

1. Kelengkapan

Data BPS lengkap dari aspek cakupan wilayah atau tahun data.

2. Akurasi

Data BPS mampu mengukur kondisi yang sebenarnya.

3. Kemutakhiran

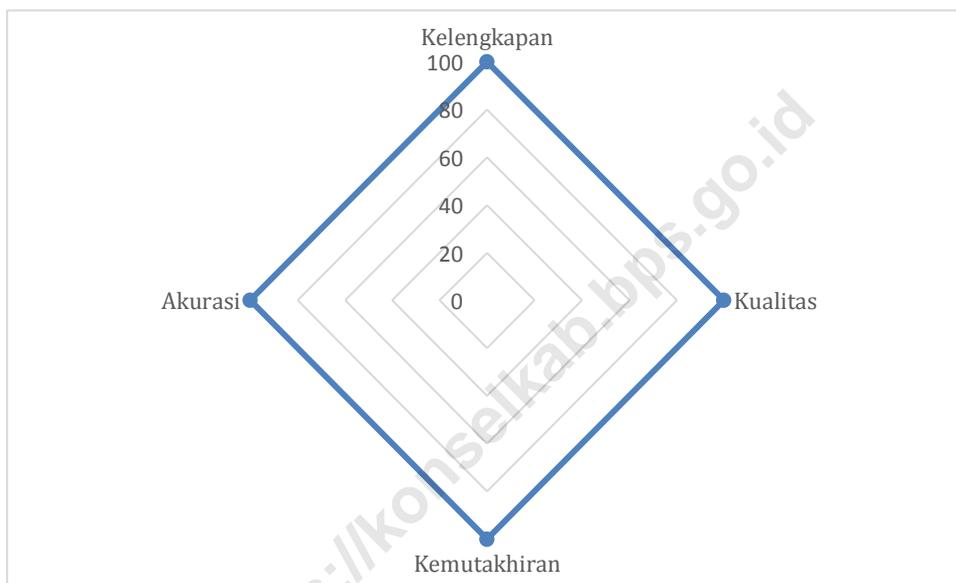
Data BPS *up to date*/terkini, sehingga masih menggambarkan kondisi/fenomena yang terjadi saat ini.

Kepuasan konsumen disajikan dalam bentuk persentase kepuasan kualitas data, menurut dimensi kualitas data, serta menurut ragam data. Persentase kepuasan kualitas data menggambarkan kepuasan konsumen secara umum. Dengan kata lain, persentase tersebut tidak menggambarkan rata-rata persentase kepuasan menurut dimensi kualitas data atau ragam data.

## 3.1 Kepuasan Terhadap Data BPS

Terdapat beragam data dan informasi yang dihasilkan oleh BPS, khususnya BPS Kabupaten Konawe Selatan. BPS memiliki banyak survei yang dilakukan rutin, baik itu bulanan, triwulanan, maupun tahunan. Keberagaman data yang dimiliki merupakan tantangan bagi BPS, khususnya BPS Kabupaten Konawe Selatan untuk menyediakan data yang memiliki kualitas baik. Tak hanya kualitas, keberagaman

data juga harus diiringi dengan penyajian yang lengkap, akurat, dan mutakhir sesuai dengan keadaan terkini. Gambaran umum kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam gambar 3.1.



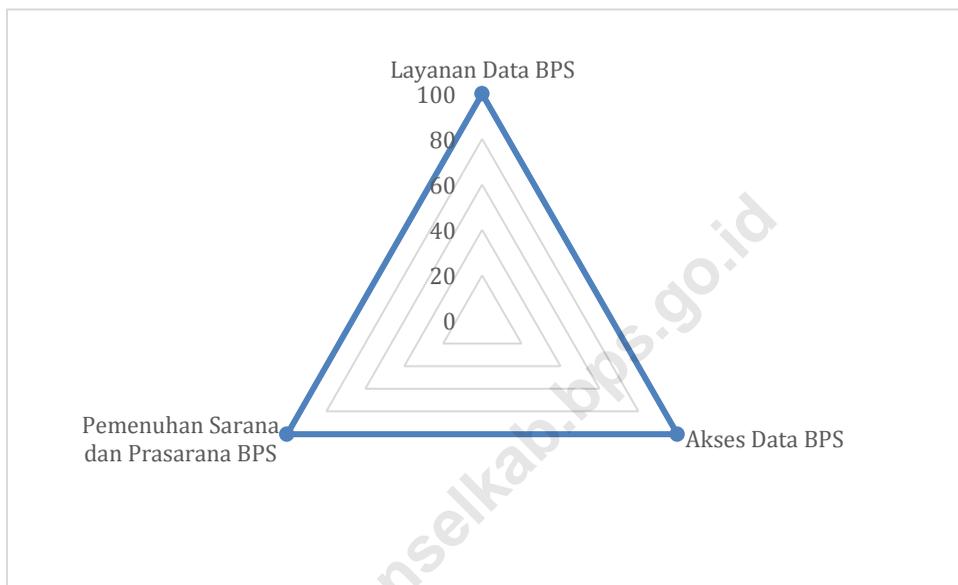
Gambar 3.1. Penilaian Kepuasan Data yang disediakan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Berdasarkan gambar 3.3 dapat diketahui bahwa penilaiain konsumen data terhadap data yang disediakan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan sudah sangat baik, terlihat bahwa pada dimensi kualitas, kelengkapan, kemutakhiran, dan akurasi mendapatkan nilai sempurna 100%.

### 3.2 Kepuasan Terhadap Layanan BPS

Selain penilaian kepuasan data dan informasi yang disediakan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan, dinilai juga mengenai kepuasan responden SKD2019 terhadap layanan yang disediakan BPS Kabupaten Konawe Selatan. Dimensi yang dinilai diantaranya pemenuhan sarana dan prasarana, akses data, dan layanan data dari BPS Kabupaten Konawe Selatan. Gambaran umum kepuasan konsumen

terhadap layanan yang disediakan BPS Kabupaten Konawe Selatan disajikan dalam gambar 3.2.



Gamabr 3.2. Penilaian Kepuasan Layanan yang Disediakan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Berdasarkan gambar 3.2 dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan di PST BPS Kabuapten Konawe Selatan sudah sangat baik karena responden SKD 2019 memberikan nilai 100 pada kepuasan layanan yang diberikan oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. Penilaian yang sempurna bukan berarti berhenti di tempat, tetap BPS Kabupaten Konaawe Selatan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal, baik itu dari segi pemenuhan sarana dan prasarana kemudahan akses data, dan layanan data.

### 3.3 *Importance and Performance Analysis* Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan BPS

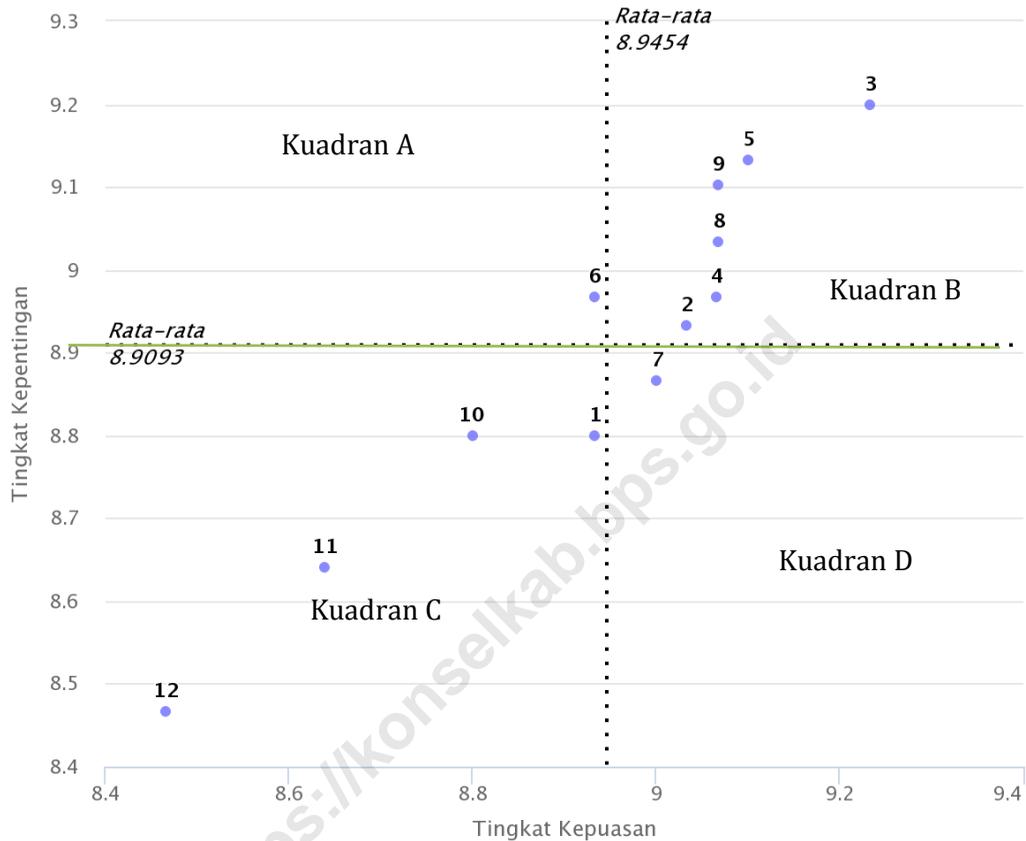
Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS berdasarkan atribut pelayanan serta prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan. IPA menganalisis persentase tingkat kesesuaian

setiap atribut dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X. Maka dari itu, prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan dapat dianalisis.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap per Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	8,80	8,93	0,13
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,93	9,03	0,10
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	9,20	9,23	0,03
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	8,97	9,07	0,10
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	9,13	9,10	-0,03
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	8,97	8,93	-0,03
7.	Informasi biaya/tarif produk BPS jelas	8,87	9,00	0,13
8.	Kenyamanan sarana dan prasarana	9,03	9,07	0,03
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS	9,10	9,07	-0,03
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	8,80	8,80	0,00
11.	Kemudahan akses metadata	8,64	8,64	0,00
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	8,47	8,47	0,00

Tabel 3.1. menjelaskan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan menurut atribut pelayanan dan gap diantara keduanya. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan berada diantara skala 8 dan 10, tetapi beberapa pelayanan memiliki nilai di bawah tingkat kepentingan pengguna layanan. Gap terbesar terdapat pada kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan, dan informasi biaya/tarif produk BPS (0,13).



**Keterangan:**

- 1: Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan
- 2: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
- 3: Sikap petugas saat memberikan pelayanan
- 4: Kemampuan petugas saat memberikan informasi
- 5: Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- 6: Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
- 7: Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
- 8: Kenyamanan sarana dan prasarana
- 9: Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS
- 10: Kemudahan memperoleh data dari website BPS
- 11: Kemudahan akses metadata
- 12: Kejelasan fasilitas pengaduan

Gambar 3.3. *Importance and Performance Analysis* Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama

perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah pelayanan selesai sesuai target penyelesaian.

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah:

1. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi;
2. Sikap petugas saat memberikan pelayanan;
3. Kemampuan petugas saat memberikan informasi;
4. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan;
5. Kenyamanan sarana dan prasarana;
6. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS.

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah:

1. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
2. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
3. Kejelasan fasilitas pengaduan;
4. Kemudahan akses metadata.

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.3, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Konawe Selatan yang termasuk dalam kuadran D hanya Informasi biaya/tarif produk BPS jelas.

### 3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Setelah melalui perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) BPS Kabupaten Konawe Selatan hasil SKD 2019 sebesar 89,5 dan jika dilihat dari pengelompokan nilai IKK seperti yang telah terlampir di atas maka pelayanan di BPS Kabupaten Konawe Selatan dapat digolongkan sangat baik dan patut dipertahankan.

IKK yang dihasilkan dari SKD 2019 dihitung dengan metode yang serupa dari SKD tahun sebelumnya. Pada SKD 2018 dan SKD 2019, IKK diperoleh dengan menghitung tingkat kepuasan dikali dengan penimbang yang didapat dari tingkat kepentingan. Angka IKK dengan metode yang diterapkan pada SKD ini memiliki kisaran nilai minimum 25 dan maksimal 100.



# bab 4

# Kesimpulan

''

Pengunjung terbanyak berprofesi sebagai PNS/TNI/Plori

''

42,42 persen pengguna data menggunakan layanan perpustakaan tercetak



''

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 89,5

''

Pengguna paling puas dengan sikap petugas saat memberikan pelayanan



#### 4.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan data dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistic serta memberikan pelayanan public yang lebih baik. Hasil SKD 2019 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data, kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik, analisis tabulasi silang, dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan pembahasan mengenai hasil SKD 2019, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan SKD 2019 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden SKD 2019 BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100 persen dari total target yang telah ditetapkan.
2. Konsumen PST BPS Kabupaten Konawe Selatan didominasi oleh Pemerintah Daerah/TNI/Polri yang menggunakan data BPS untuk melakukan perencanaan dan evaluasi.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistic dalam bentuk publikasi *hardcopy* dan *softcopy*. Hal tersebut ditunjukkan dengan jelas layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah publikasi tercetak dan layanan data mikro/peta digital /*softcopy* publikasi.
4. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 89,5 yang memiliki arti pelayanan BPS Kabupaten Konawe Selatan sudah sangat memuaskan walau ada beberapa kinerja pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan.

5. Aspek pelayanan yang kinerjanya tetap dipertahankan berdasarkan hasil SKD BPS Kabupaten Konawe Selatan antara lain:
  - a. Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi
  - b. Sikap petugas saat memberikan pelayanan
  - c. Kemampuan petugas saat memberikan informasi
  - d. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
  - e. Informasi biaya/tarif produk BPS jelas
  - f. Kenyamanan sarana dan prasarana
  - g. Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS.

#### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2019 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah:

1. Berdasarkan analisis kuadran *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Konawe Selatan adalah pelayanan selesai sesuai target penyelesaian
2. Selain itu aspek pelayanan lainnya yang perlu untuk ditingkatkan meskipun prioritasnya tidak terlalu tinggi antara lain:
  - a. Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan;
  - b. Kemudahan memperoleh data dari website BPS;
  - c. Kejelasan fasilitas pengaduan;
  - d. Kemudahan akses metadata.



# Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2014. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2014. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2015. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance-Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13-17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- [1] Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.

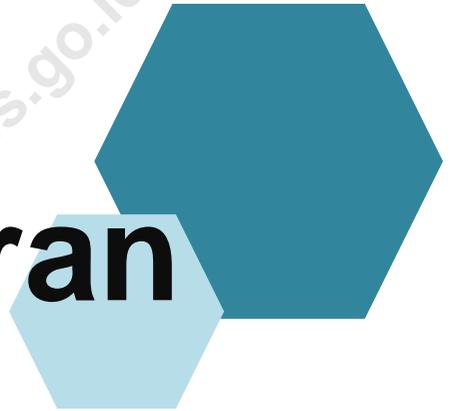
Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.

Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

<https://konselkab.bps.go.id>

# Lampiran

<https://konsepab.bps.go.id>





# Lampiran 1. Kuesioner VKD19

RAHASIA

**SURVEI KEBUTUHAN DATA  
TAHUN 2019**

**VKD19**  
No. Rekomendasi: V.19.00000.001

<b>Pencacah</b>	<b>Nama</b> : _____ <b>Tanggal</b> : _____	<b>Pemeriksa</b>	<b>Nama</b> : _____ <b>Tanggal</b> : _____	<b>Nomor Responden</b> : [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
<b>Keterangan Pencacahan (ditisi oleh petugas)</b>				
<b>Blok I. Keterangan Responden</b>				
<b>1 Nama</b>	: _____	<b>8 Pemanfaatan Hasil Kunjungan</b> <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Tugas Sekolah/Tugas Kuliah Skripsi/Tesis/Disertasi Penelitian Perencanaan Evaluasi Penyebaran Informasi	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
<b>2 Umur</b>	: _____ tahun	<b>9 Jenis Layanan yang Digunakan</b> <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Perputakaan Tercetak Perputakaan Digital Penjualan Buku Data Mikro/Peta Digital/ Softcopy Publikasi Konsultasi Data Statistik Konsultasi dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	- 1 - 2 - 4 - 8 - 16 - 32
<b>3 Jenis Kelamin</b>	: Laki-laki Perempuan	<b>10 Fasilitas Utama yang Digunakan</b> <i>Boleh pilih lebih dari satu jawaban</i>	: Website BPS Telepon/Faksimili E-mail Surat PST/Perputakaan BPS Layanan Statistik Online Lainnya ( ..... )	- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 0
<b>4 Pendidikan Terakhir yang Ditempuh</b> <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: SLTP/Sederajat SLTA/Sederajat D1/D2/D3 D4/S1 S2/S3	<b>11 Apakah Data BPS Digunakan Sebagai</b> Rujukan Utama?	: Ya Tidak	- 1 - 2
<b>5 Pekerjaan Utama</b> <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Pelajar/Mahasiswa Peneliti/Dosen PNS/TNI/Polri Pegawai BUMN/D Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya ( ..... )			
<b>6 Nama Instansi/Institusi</b>	: _____			
<b>7 Kategori Instansi/Institusi</b> <i>Pilih salah satu jawaban</i>	: Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri Kementerian & Lembaga Pemerintah Lembaga Internasional Media Massa Pemerintah Daerah Perbankan BUMN/BUMD Swasta lainnya Lainnya ( ..... )			



Blok III. Keputusan terhadap Layanan BPS			
Menurut pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Saudara pada rincian pelayanan berikut?			
Lingkari angka yang Saudara pilih sesuai skala berikut:		Sangat Tidak Penting/Puas	
		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Penting/Puas
No	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	<b>Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan</b> Informasi dan alur dari prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2	<b>Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi</b> Hal-hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3	<b>Sikap petugas saat memberikan pelayanan*</b> Petugas sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan peduli terhadap keluhan konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4	<b>Kemampuan petugas saat memberikan informasi</b> Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan, terutama mengenai data dan publikasi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5	<b>Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan</b> Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal atau tidak kurang dari jadwal yang telah ditetapkan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6	<b>Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian</b> Produk/jasa pelayanan diberikan sesuai janji yang diberikan. Apabila terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi kepada konsumen.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7	<b>Informasi biaya/tarif produk BPS jelas</b> Informasi tentang biaya/tarif produk BPS (berbayar/gratis) dapat diketahui dengan jelas.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8	<b>Kenyamanan sarana dan prasarana</b> Tersedia sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang nyaman dan mudah digunakan.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9	<b>Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/Perpustakaan BPS</b> Publikasi di PST/Perpustakaan BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
10	<b>Kemudahan memperoleh data dari website BPS</b> Data di website BPS mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
11	<b>Kemudahan akses metadata</b> Metadata statistik mudah diakses dan diperoleh.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
12	<b>Kejelasan fasilitas pengaduan</b> Fasilitas pengaduan tersedia untuk konsumen yang ingin memberikan pengaduan/kelebihan mengenai data dan pelayanan BPS.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

Dikawatir.com  
 \* Boleh kosong untuk responden yang belum pernah berkunjung keanggota PST BPS  
 \*\* Boleh kosong untuk responden yang belum pernah mengakses website BPS

<https://konselkab.bps.go.id>

# DATA

## MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK  
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

Jalan Poros 60, Andoolo, Kompleks Perkantoran PEMDA Telp. (0401) 3088520  
Website : <http://konselkab.bps.go.id> E-mail : [bps7405@bps.go.id](mailto:bps7405@bps.go.id)